# Les garanties facultatives

**Selon les cas, la garantie commerciale, gratuite ou payante, prend diverses appellations : garantie commerciale, contractuelle ou conventionnelle quand elle est proposée par le vendeur ; garantie du constructeur ou du fabricant lorsqu'elle est proposée par le fabricant du produit.**

La loi ne fait pas obligation aux professionnels de la proposer. Le consommateur n'est pas obligé de souscrire à la garantie commerciale payante.

Le vendeur ou le fabricant est libre d'en définir la durée et le contenu. Il faut impérativement se reporter au contrat pour en connaître les conditions de mise en œuvre.

*Ce sont les articles L211-15 et suivants du Code de la consommation qui définissent la garantie commerciale.*






## À savoir aussi

### À propos des extensions de garanties

- Dans le prolongement de la durée de validité de la garantie commerciale, il n'est pas rare que le vendeur propose de souscrire une extension de garantie payante pour une durée déterminée.
- Certaines garanties complémentaires peuvent également être proposées pour obtenir le remplacement d'appareils défectueux ou leur remboursement.
- Ces contrats comportent généralement de nombreuses exclusions. Il arrive aussi que les garanties payantes se recoupent avec, soit la garantie commerciale initiale, soit avec les garanties légales dont la mise en œuvre est gratuite.

**ATTENTION**

**Lorsque vous bénéficiez, à titre gratuit ou non, d'une garantie commerciale, pensez à demander le certificat de garantie imposé par la loi qui récapitule les conditions de mise en œuvre.**

**Ce type de garantie ne se substitue pas aux garanties légales. Le vendeur qui propose une garantie commerciale est tenu dans tous les cas au respect des garanties légales.**

**Pendant le cours de la garantie, le bien immobilisé pour réparation pendant au moins 7 jours prolonge la durée de la garantie au prorata du temps de l'immobilisation.**

## En cas de litige

- Faites-vous conseiller par une **association de défense des consommateurs** qui vous aidera dans vos démarches : **02 99 30 35 50**
- Contactez la **Direction départementale de protection des populations** en cas de doute sur une pratique commerciale : **02 99 29 76 00**
- Contactez le **Centre européen des consommateurs France** en cas de litige avec un commerçant d'un autre pays de l'Union européenne, de l'Islande ou de la Norvège :
  **820 200 999 www.europe-consommateurs.eu**

**Pour aller plus loin :**

**www.conso.net**
**www.economie.gouv.fr/dgccrf**
**www.service-public.fr**

**Pour plus d'info :**





















48 Bd Magenta - 35000 Rennes - tel : 02 99 30 35 50
www.mce-info.org

Septembre 2014 Création et réalisation : Esprit Graphique - Rennes




- Vous avez acheté un bien (aspirateur, cafetière, voiture, ordinateur...) ou avez fait appel à un prestataire de service (installation de chaudière...).
- Vous n'êtes pas à l'abri de quelques surprises : apparition d'un défaut, problème de fonctionnement...



**DÉFINITION :**

**Une garantie** c'est une obligation à la charge du professionnel de réparer les problèmes de dysfonctionnement rencontrés à la suite de l'achat d'un bien ou d'une prestation de service.

## Il existe 2 types de garanties

- **Les garanties imposées par la loi :**

On distingue **la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés.**
Elles doivent obligatoirement figurer dans les contrats de vente.

- **Les garanties facultatives :**

**La garantie commerciale et l'extension de garantie.**
Le vendeur ou le fabricant n'est pas obligé de vous les accorder.



# Les garanties légales

## La garantie légale de conformité

**Cette garantie concerne tous les biens meubles (électroménager, voiture, mobilier…), même d'occasion. Si le problème survient dans les 6 mois à compter de la livraison, le consommateur n'a pas à apporter la preuve du défaut.**

**ATTENTION** À PARTIR DE 2016 AVEC LA LOI HAMON DU 17 MARS 2014

Pour les biens neufs, le consommateur n'aura pas à apporter la preuve du défaut du bien s'il apparaît dans les 2 ans et pour les biens d'occasion, s'il apparaît dans les 6 mois.

*Ce sont les articles L211-4 et suivants du Code de la consommation qui définissent la garantie légale de conformité et ses modalités de mise en œuvre.*

**EXCLUSIONS :** **cette garantie ne s'applique pas dans le cas d'une vente entre particuliers, ni dans le cas d'une vente de biens immobiliers.**

### Pour quel type de défaut ?

- Lorsque le bien n'est **pas propre à l'usage habituellement attendu** pour ce type d'article.

Exemple : un aspirateur qui n'aspire pas…

- Ou **ne correspond pas à la description donnée par le vendeur.**

Exemple : véhicule d'occasion présentant une différence importante entre le km annoncé et le km réel…



- Ou **ne possède pas les caractéristiques annoncées.**

Exemple : inconfort d'un canapé neuf dû à un affaissement important…

- Ou **n'offre pas la sécurité attendue.**

Exemple : absence de mise en garde sur la dangerosité du produit…

**Durée : à compter de la livraison du bien, vous avez 2 ans** pour intenter une action en garantie légale de conformité.

### Pour obtenir quoi ?

Le professionnel peut vous imposer la réparation du bien ou son remplacement si la réparation lui coûte trop cher.
Si ni l'une ni l'autre des options n'est envisageable, vous pouvez alors demander :

- à garder le bien contre une diminution du prix,
- à rendre le bien contre une restitution intégrale du prix.

## La garantie légale des vices cachés

**Cette garantie s'applique pour tous types de biens – meubles ou immeubles.**

Le vendeur particulier comme le vendeur professionnel et le fabricant sont tenus à cette garantie.

**ATTENTION** LA DIFFICULTÉ CONSISTE POUR L'ACHETEUR À APPORTER LA PREUVE QUE LE VICE EXISTAIT AVANT LA VENTE.

En pratique, seule une expertise, payée par l'acheteur, permettra d'en faire la démonstration.

*Ce sont les articles L211-13 du Code de la consommation et 1641 à 1649 du Code civil qui définissent la garantie légale des vices cachés et ses modalités de mise en œuvre.*

### Pour quel type de défaut ?

Le vice ou le défaut affectant le bien acheté doit :

- **être caché :** non décelable facilement au moment de l'achat et donc non apparent au moment de la vente.

Exemple : problème d'infiltration d'eau par une toiture…

- **être grave :** empêchant de faire un usage normal du bien ou en diminuant fortement les propriétés attendues.

Exemple : absence d'étanchéité d'un congélateur ou de fermeture correcte pour assurer la conservation des aliments…

**Durée :** l'action en garantie des vices cachés doit être intentée dans un délai de **2 ans à compter de la découverte du vice** et non à compter de la livraison du bien.

### Pour obtenir quoi ?

Le consommateur peut demander, au choix, sans avoir à le justifier :

- à garder le bien contre une diminution du prix,
- à rendre le bien contre une restitution intégrale du prix.

### Bon à savoir

**Garanties et vente à distance**

La vente à distance est un contrat sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur (téléphone, catalogue, téléachat, Internet…). Les **garanties légales (conformité et vices cachés) s'appliquent** aussi pour les biens achetés à distance.

**Garanties en période de soldes**

**Même soldés, les produits bénéficient des garanties imposées par la loi** (conformité et vices cachés). À noter que, pendant les soldes, il est fréquent de voir dans les magasins des pancartes mentionnant : « articles ni repris ni échangés ». Cette mention fait référence au remboursement d'un article ne convenant pas (couleur, taille…) et relève du geste commercial. Elle ne concerne pas les problèmes de non-conformité et de vice caché.